

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 1 de 42

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Versión 3



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 2 de 42

Objetivo: Establecer los criterios y lineamientos para la prestación de un servicio de calidad, con el fin de garantizar a la ciudadanía una atención y un servicio amable, eficiente y efectivo, tendiente a alcanzar el desempeño institucional y la satisfacción del ciudadano

Alcance: Aplica a todos los funcionarios y contratistas del Instituto Distrital de las Artes, como una herramienta para mejorar la atención al ciudadano y mejorar el nivel de satisfacción institucional.

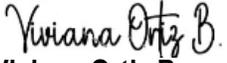
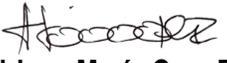
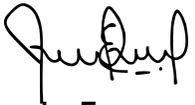
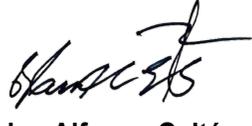
Fecha de Aprobación	Responsable del Documento	Ubicación
16/08/2022	Subdirección Administrativa y Financiera – Relacionamiento con la Ciudadanía	http://comunicarte.idartes.gov.co/

HISTÓRICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
1	Junio 2018	Emisión inicial por cambio de mapa de procesos. Código anterior 2ES-GSC-MAN-01
2	Noviembre 2019	Ajustes de acuerdo con lineamientos de la Secretaría General (nuevas definiciones, ajuste en normatividad y adición de dos actividades).
3	Agosto 2022	Ajuste de acuerdo con la Circular 006 de 2022 – Perspectivas y enfoques relevantes para el servicio a la ciudadanía.

Oficinas Participantes

Todas las unidades de gestión de la Entidad

Elaboró:	Aprobó:	Revisó:	Validó:
 Viviana Ortiz Bernal Contratista Relacionamiento con la Ciudadanía	 Adriana María Cruz R Subdirectora Administrativa y Financiera	 Sandra Esperanza Ávila Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información	 Carlos Alfonso Gaitán Jefe Oficina Asesora de Planeación y tecnologías de la información

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 3 de 42

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
1. GENERALIDADES	7
1.1 OBJETIVO GENERAL	7
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
1.3 CONTROL DEL MANUAL DEL ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	7
2. NORMATIVIDAD EN SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	7
3. GLOSARIO	8
4. PERSPECTIVA Y ENFOQUES RELEVANTES PARA EL SERVICIO	13
4.1 Atención con enfoque de derechos:	13
4.2 Perspectiva de interseccionalidad.....	13
4.3 Enfoque poblacional diferencial:	13
4.4 Atención a personas mayores.....	14
4.4.1 Envejecimiento:.....	14
4.4.2 Persona mayor:.....	14
4.5 Discapacidad:	14
Tipos de discapacidad:	15
4.5.1 Discapacidad visual	15
4.5.2 Discapacidad auditiva:	15
4.5.3 Sordoceguera:	15
4.5.4 Discapacidad física	15
4.5.6 Discapacidad intelectual	16
4.5.7 Discapacidad psicosocial	16

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 4 de 42

4.5.8 Discapacidad múltiple	16
4.5.9 Personas pertenecientes a comunidades étnicas	17
5. HABILIDADES Y APTITUDES AL SERVICIO	20
6. COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	21
6.1 TÉRMINOS DE LEY PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES	21
7. PROTOCOLOS DE SERVICIO	22
7.1 PRESENTACIÓN PERSONAL	22
7.2 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO O DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	22
7.3 EN EL CANAL PRESENCIAL	23
7.4. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DESDE LA PUERTA PRINCIPAL	23
7.5 SERVIDORES DE PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	24
7.6 CICLO SERVICIO PRESENCIAL	25
8. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	25
8.1 ENFOQUE POBLACIONAL DIFERENCIAL	26
8.2. PERSONAS MAYORES	26
8.3 MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO O CON NIÑOS EN BRAZOS	27
8.4 ATENCIÓN A UN CIUDADANO CON DISCAPACIDAD	27
8.4.2 DISCAPACIDAD FÍSICA	30
8.4.3 DISCAPACIDAD INTELECTUAL	30
8.4.4 DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL (MENTAL)	31
8.5 PERSONAS DE TALLA BAJA	32
8.6. INFANTES Y/O ADOLESCENTES	32
9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	32
9.1 SECTORES LGBTIQ+	32
9.2 ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO	35

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 5 de 42

9.4 ATENCIÓN EN EL CANAL TELEFÓNICO	40
9.4.1 INTENSIDAD DE LA VOZ	40
9.4.2 ¿CÓMO HACERLO?.....	41

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 6 de 42

INTRODUCCIÓN

La relación entre el Estado y la ciudadanía, tienen como finalidad la satisfacción de las necesidades que surgen en la población, relación que implica que las entidades estén prestas al servicio de la comunidad, así lo establece la Constitución Política de Colombia en su artículo 2°. En cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con sus grupos de valor y así poder atender sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando el goce efectivo de sus derechos. A su vez, debe propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural, la atención especial preferente si se trata de personas con discapacidad, mujeres gestantes adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

El Manual de Servicio y Atención a la Ciudadanía establece criterios y lineamientos para la prestación de un servicio de calidad con el fin de garantizar a los ciudadanos una atención y un servicio amable, eficiente y efectivo, tendiente a alcanzar el desempeño institucional y la satisfacción del ciudadano.

Este instrumento sirve como referente para el mejoramiento continuo de la atención al ciudadano, contribuyendo a estrechar la relación entre los grupos de valor y la institucionalidad, viéndose reflejada en el grado de satisfacción y confianza que genera en nuestros usuarios, la calidad del servicio brindado y la satisfacción de sus necesidades.

El Instituto Distrital de las Artes comprometido con su vocación de servicio, orienta su misión a la garantía y reconocimiento de los derechos culturales de la ciudadanía por lo que el presente manual establece las orientaciones generales y los protocolos que permitan la realización de los trámites, la prestación de los servicios, la entrega de información y la respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias de manera oportuna, eficiente y eficaz, que garanticen una adecuada atención al ciudadano, mediante los canales presencial, virtual y telefónico.

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 7 de 42

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer los criterios y lineamientos para la prestación de un servicio de calidad, con el fin de garantizar a la ciudadanía una atención y un servicio amable, eficiente y efectivo, tendiente a alcanzar el desempeño institucional y la satisfacción del ciudadano

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar y fortalecer en los servidores, servidoras y contratistas, destrezas y habilidades contenidas en la competencia organizacional "Orientación al usuario y al ciudadano".
- Promover en los servidores y servidoras la formación de una cultura de servicio que atienda y valore las necesidades y peticiones de los usuarios y de la ciudadanía en general.

1.3 CONTROL DEL MANUAL DEL ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El compromiso institucional con el mejoramiento continuo en términos de calidad en la prestación de los servicios hace que se establezcan mecanismos de seguimiento y de control a los procesos. En este sentido, el Instituto Distrital de Artes plantea el presente manual con el fin de enriquecer los mecanismos de atención al ciudadano, y los niveles de satisfacción de los mismos frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención.

Será responsabilidad del equipo SAF -Relacionamiento con la ciudadanía, realizar seguimiento y controlar el cumplimiento de políticas, y la ejecución de los procedimientos y de los mecanismos establecidos por la Institución en este tema.

2. NORMATIVIDAD EN SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 962 de 2005
- Ley 982 de 2005
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1618 de 2013
- Ley 1712 de 2014

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 8 de 42

- Ley 1755 de 2015
- Decreto Nacional 103 de 2015. -13- Aspectos Generales Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital
- Documento CONPES 3649 de 2010. Lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Documento CONPES D.C. 01 de 2019. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción.
- CONPES D.C. 03 de 2019. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Acuerdo Distrital 529 de 2013. Adopta medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital.
- Acuerdo Distrital 630 de 2015. Establece unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.
- Acuerdo Distrital 731 de 2018. Promueve acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del Distrito.
- Decreto Distrital 197 de 2014. “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”
- Decreto Distrital 847 de 2019 y sus modificatorios. Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones. Decreto Distrital 237 de 2020. Por medio del cual se crea la Comisión Intersectorial del Sistema Distrital de Cuidado.
- 19. Circular 055 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. Socialización Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital

3. GLOSARIO

Accesibilidad: Teniendo en cuenta que la accesibilidad es uno de los principios del servicio en el Distrito Capital, y que su alcance es transversal a todos los canales de atención es indispensable profundizar en su normatividad, concepto, aplicación y la forma en la cual se garantiza la accesibilidad de toda la ciudadanía a la información y los diferentes canales atención dispuestos para el relacionamiento con la ciudadanía, como se desarrolla a continuación:

En cuanto a la normatividad:

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 9 de 42

La Ley 1618 de 2013, establece en su Artículo 14. Acceso y accesibilidad.

La Ley 1712 de 2014, establece en su Artículo 8, Criterio diferencial de accesibilidad

En el mismo sentido, los artículos 13 y 14 del Decreto Nacional 103 de 2015, establece Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad. Artículo 14. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad

En cuanto a definición, la accesibilidad son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones. De igual manera es importante reconocer los diferentes tipos de barreras que se reconocen en la Ley 1618 de 2013, y que impiden a la ciudadanía acceder a los servicios de la entidad y recibir un servicio igualitario y con excelencia

Barreras: Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad, estas pueden ser:

Barreras Actitudinales: Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.

Barreras Comunicativas: Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas. **Barreras Físicas:** Aquellos obstáculos materiales, tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y/o privados, en condiciones de igualdad por parte de toda la población.

Bogotá te escucha – (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones): aplicativo para registrar peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de copias, felicitaciones y denuncias ante

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 10 de 42

cualquier entidad del Distrito. Es una herramienta gerencial y de control que permite conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados; posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas; además centraliza la gestión efectuada para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos de todas las entidades del Distrito Capital. Este aplicativo es administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Canal: medio dispuesto por el Instituto Distrital de las Artes para la recepción de las PQRSD interpuestas por la ciudadanía.

Consulta: acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo.

Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Derecho de petición: facultad que la Constitución Política concede, en su artículo 23, a los ciudadanos para que puedan presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Derechos humanos: los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición.

Diversidad: radica en el respeto a las diferencias y en el reconocimiento de los heterogéneo de la ciudadanía garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 11 de 42

Equidad: directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano.

Felicitación: manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.

Grupos de interés: consisten en todos los grupos de personas que interactúan con la entidad, que tienen determinados intereses frente a las acciones desarrolladas y buscan participar de ello. Así mismo, hacen parte de ella aquellas entidades públicas que tienen relación con el Idartes.

PQRS: sigla utilizada para definir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción interpuestas por la ciudadanía ante las entidades públicas.

Lenguaje claro:

Es la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que la ciudadanía, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes. La comunicación clara, amable, cercana y entendible con las y los ciudadanos, en un entorno de autenticidad, honestidad y transparencia, genera confianza y credibilidad en la Administración y les permite ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones.

Participación: reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 12 de 42

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades ejecutadas.

Respeto: considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores públicos y así garantizar la sana convivencia.

Requerimiento: es un derecho de petición, una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, que presenta un ciudadano o ciudadana ante la Administración Distrital. También se conoce como manifestación ciudadana.

Seguimiento: es la actividad que se realiza a fin de garantizar que los derechos de petición, quejas y reclamos sean respondidos, atendidos y/o resueltos dentro del término legal.

Servicio: es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la Entidad. En el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT se entenderán los Servicios como los procedimientos administrativos que deben ser publicados en el Portal del Estado Colombiano a que alude la Ley 962 de 2005.

Servicio en línea: servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.

Solicitud de información: facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Sugerencia: es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 13 de 42

Trámite: es el conjunto de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Transparencia: práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

4. PERSPECTIVA Y ENFOQUES RELEVANTES PARA EL SERVICIO.

4.1 Atención con enfoque de derechos: El enfoque de derechos humanos supone el reconocimiento de las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde a los Estados en los diferentes niveles de la intervención pública. Su implementación implica prestar especial atención a la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social, así como a la interdependencia e integralidad de los derechos humanos, la participación desde el reconocimiento de las personas como protagonistas de las políticas públicas y no como simples receptoras de sus beneficios. También a la realización de procesos de seguimiento y rendición de cuentas por parte de los gobiernos.

4.2 Perspectiva de interseccionalidad: Perspectiva que permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias sustantivamente diferentes entre los sujetos.

4.3 Enfoque poblacional diferencial: La Secretaría Distrital de Planeación define el enfoque poblacional-diferencial como una herramienta que: “Busca visibilizar las particularidades y necesidades de personas y colectivos, con el fin de generar acciones diferenciales desde la política pública para cambiar las situaciones de exclusión y discriminación que evitan el goce efectivo de sus derechos. En este sentido, el principal

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 14 de 42

objetivo de estos enfoques es reconocer a Bogotá como una ciudad diversa, donde habitan múltiples grupos poblacionales y sectores sociales, que son iguales en derechos al resto de los habitantes de la ciudad.

4.4 Atención a personas mayores

4.4.1 Envejecimiento:

Es el proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psicosociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio.

4.4.2 Persona mayor:

Aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor. Según la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez 2010-2025.

4.4.3 Vejez:

Último de los momentos del ciclo de la vida que comienza alrededor de los 60 años y termina con la muerte.

4.4.4 Discriminación por edad en la vejez:

Cualquier distinción, exclusión o restricción basada en la edad que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada.

4.5 Discapacidad:

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás". Convención de la ONU, 2006.

En cuanto a la normatividad:

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 15 de 42

Ley 1346 de 2009, que ratificó la “Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población. Colombia al haber ratificado la Convención, es uno de los países que está en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás

Tipos de discapacidad:

4.5.1 Discapacidad visual: De acuerdo con la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen a las personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, se incluyen a las personas ciegas y con baja visión, es decir, a quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche, entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos

4.5.2 Discapacidad auditiva: En esta categoría se encuentran personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva

4.5.3 Sordoceguera: La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad, y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales.

4.5.4 Discapacidad física

En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 16 de 42

refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades de cuidado personal entre otras. las personas de talla baja también se incluyen en la categoría de discapacidad física, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1275 de 2009.

Las personas con discapacidad física se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales

4.5.6 Discapacidad intelectual

En esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.

4.5.7 Discapacidad psicosocial

La discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los trastornos de personalidad, entre otros.

4.5.8 Discapacidad múltiple

Hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 17 de 42

comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos.

Recomendaciones para su atención: • Indagar con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso. • Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple. • No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.

4.5.9 Personas pertenecientes a comunidades étnicas

Autoridad propia: Son las formas de autoridad reconocidas por las comunidades y personas que integran los grupos étnicos y que están legítimamente instituidas para ejercer funciones sobre las personas y territorios respectivos. El artículo 246 de la Constitución Política de Colombia de 1991, dispone que las autoridades de los pueblos indígenas pueden ejercer funciones jurisdiccionales en sus territorios.

Grupo Étnico: La Corte Constitucional en Sentencia T-349 de agosto de 1996, plantea que el grupo étnico hace referencia tanto a “[...] La conciencia que tienen los miembros de su especificidad, es decir, de su propia individualidad a la vez que, de su diferenciación de otros grupos humanos, y el deseo consciente, en mayor o menor grado, de pertenecer a él, es decir, de seguir siendo lo que son y han sido hasta el presente”. Como a “los elementos materiales que distinguen al grupo, comúnmente reunidos en el concepto de “cultura”.

Este término hace relación básicamente al “conjunto de creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un grupo humano. [...] el sistema de valores que caracteriza a una colectividad humana.” Un grupo étnico se identifica por un conjunto de características como: costumbres, lengua, territorio, instituciones políticas y jurídicas, tradiciones e historia, creencias religiosas, el sentido de su cohesión comunitaria y colectiva, elementos resultantes de una historia y orígenes comunes.

La Constitución Política de Colombia de 1991, reconoce la existencia de tres grupos étnicos en nuestro territorio: indígenas, afrocolombianos y Rrom o gitanos. Los afrocolombianos o comunidades negras incluyen en sus

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 18 de 42

particularidades culturales a los Raizales de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y a los Palenqueros de San Basilio de Palenque.

Autorreconocimiento: Hace referencia al sentido de pertenencia que expresa una persona frente a un colectivo de acuerdo con su identidad y formas de interactuar en y con el mundo; se refiere a la conciencia individual de compartir ciertas creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un determinado grupo humano. Cada persona libremente y por sí misma se reconoce como perteneciente a un grupo étnico, por compartir, practicar, o participar de valores, conceptos, usos y costumbres específicos y distintivos. (DANE. Censo Nacional de Población y Vivienda- CNPV-2018).

Población afrocolombiana: Personas con raíces y ascendencia histórica, étnica y cultural africana nacidas en Colombia; constituye así parte de su diversidad racial, lingüística y folclórica y hace presencia en todo el territorio nacional.

Comunidades Negras: A partir del artículo 2º de la Ley 70 de 1993, son el conjunto de familias de ascendencia Afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres en una relación campo – poblado, quienes revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnicos.

Población Palenquera: Personas descendientes de los esclavizados que desde el siglo XV, mediante actos de resistencia y de libertad, se refugiaron en territorios de la costa norte y del Pacífico Colombiano; en grupos denominados palenques. La comunidad de Palenque de San Basilio es el único existente; conserva una conciencia étnica que le permite identificarse como grupo diferenciado, mantiene viva la única lengua criolla con base léxica en el español, cuenta con una organización social basada en los Ma-Kuagro (grupos de edad), así como con rituales fúnebres como el lumbalú y prácticas de medicina tradicional, que evidencian su sistema cultural y espiritual sobre la vida y la muerte

Raizales: Personas originarias (nativas ancestrales) del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con características socioculturales y lingüísticas diferenciadas con un fuerte mestizaje e identidad anglo-

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 19 de 42

afrocaribeña. Su carácter insular, costumbres, prácticas religiosas y su lengua lo definen como un grupo claramente diferenciado del resto de la sociedad nacional

Pueblo Rrom o Gitanos: Las personas pertenecientes a este pueblo llegaron en distintas épocas a Colombia y cuentan con particularidades culturales asociada a una tradición nómada, con un complejo sistema de valores y una particular concepción y relación con el territorio desde la idea de libertad e itinerancia.

Pueblos Indígenas: No existe una definición precisa de “pueblos indígenas” en el derecho internacional, y la posición prevaleciente indica que dicha definición no es necesaria para efectos de proteger sus derechos individuales y colectivos

Normatividad:

Comunidades Negras, Afrocolombianas, Palenqueras

Política Pública Distrital y el Plan Integral de Acciones Afirmativas, para el Reconocimiento de la Diversidad Cultural y la Garantía de los Derechos de los Afrodescendientes para el período 2008 - 2016, en los términos del Decreto 181 de 2008. • Decreto 507 de 2017, Plan Integral de Acciones Afirmativas 2017, 09/22/2017 • Decreto 192 de 2010, Plan Integral de Acciones Afirmativas 2010, 05/21/2010 • Decreto 403 de 2008, Coordinación Plan Integral de Acciones Afirmativas, 11/21/2008 • Decreto 151 de 2008, Plan Integral de Acciones Afirmativas, 05/21/200

Comunidad Raizal

Política Pública Distrital para el Reconocimiento de la Diversidad Cultural, la garantía, la protección y el restablecimiento de los Derechos de la Población Raizal en Bogotá, para el período 2011-2020, en los términos contenidos en el Decreto 554 de 2011. • Decreto 506 de 2017, Plan Integral de Acciones Afirmativas, 09/22/2017 • Decreto 554 de 2011, Adopción de la política, 12/07/2011

Pueblos Indígenas Política pública para los pueblos indígenas en Bogotá, D.C.” 2011 – 2021” • Ley 22 de 1981, Por medio de la cual se aprueba "La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial", adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas • Ley 21 de 1991, Convenio sobre pueblos indígenas en tribales en países independientes, 03/04/1991

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 20 de 42

Pueblo Rrom o Gitano

Política Pública Distrital para el grupo étnico Rrom o Gitano en el Distrito Capital para el período 2011-2020, en los términos del Decreto 582 de 2011. • Decreto 505 de 2017, Plan Integral de Acciones Afirmativas, 12/22/2017 • Decreto 582 de 2011, Adopción de la política, 12/15/2011

El enfoque diferencial étnico remite a una perspectiva integrada de análisis, reconocimiento, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos de todos los grupos étnicos existentes en el país, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación. “El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que deben tener en cuenta las políticas públicas y que deben reflejarse en su implementación.

En particular hace una lectura de las realidades específicas de las poblaciones e individuos de estos grupos con el fin de hacer visible sus particularidades que se expresan en su cosmovisión, cultura, origen, raza e identidad étnica, para atenderlas y a la vez transformar las situaciones de inequidad, discriminación y vulneración de los derechos, en particular de sus derechos culturales”¹⁹ A partir de la normatividad abordada y la revisión previa de información, se establecen las categorías y variables que estructuran el proceso para la atención adecuada de los grupos étnicos.

5. HABILIDADES Y APTITUDES AL SERVICIO

Teniendo en cuenta lo anterior, cada uno de los servidores del Idartes deben desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes:

- 1. Comunicación:** actitud de escucha activa ante el usuario. Se debe dirigir al ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que se pueda entender.
- 2. Cálido y amable:** actitud de servicio, indicando el que hacer de la Entidad. Dar respuesta a la ciudadanía sobre el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándole la importancia que se merecen.
- 3. Digno:** que el servicio al que tiene derecho se brinde de la mejor forma posible, sin importar sus condiciones, caracterizado por el respeto y merecimiento total de la atención.

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 21 de 42

4. Efectivo: que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que estas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar como servidoras y servidores públicos.

5. Oportuno: que el servicio sea ágil, y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.

Con el fin de facilitar el ejercicio de sus derechos, Idartes pone a su disposición personas debidamente capacitadas y canales de atención, que podrán ser consultados en la carta de trato digno de la Entidad.

6. COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Los servidores públicos del Distrito Capital deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, aptitudes, actitudes y competencias cognitivas y actitudinales que les permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía en las que se destacan:

1. Aprendizaje continuo
2. Orientación a resultados
3. Orientación al usuario y al ciudadano
4. Compromiso con la organización
5. Trabajo en equipo
6. Adaptación al cambio
7. Resolución de conflictos
8. Creatividad e innovación
9. Iniciativa
10. Comunicación efectiva
11. Disciplina
12. Responsabilidad
13. Colaboración

6.1 TÉRMINOS DE LEY PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES

De acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, a continuación, se clasifican los términos de la respuesta de acuerdo con la tipología asignada a las solicitudes de trámite ciudadanas:

Tipología	Tiempos de respuesta
Derecho de petición de interés general o particular	15 días hábiles

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 22 de 42

Tipología	Tiempos de respuesta
Solicitud de acceso a la información	10 días hábiles
Solicitud de copias	10 días hábiles
Consultas	30 días calendario

Los términos se cuentan a partir del día hábil siguiente a la radicación de la solicitud o del recibo en los puntos de atención al ciudadano o correo electrónico institucional, en cualquiera de las unidades de gestión de la Entidad.

7. PROTOCOLOS DE SERVICIO

7.1 PRESENTACIÓN PERSONAL

La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. Por ello, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. A continuación, se establecen los requerimientos que se deben cumplir:

- Portar en lugar visible el carné que lo acredita como servidor público del Idartes.
- Quienes cuenten con chaqueta institucional deben portarla en todo momento dentro del Instituto, en el horario definido.
- Lucir el cabello y las uñas limpias y bien arregladas.
- Garantizar el aseo personal en todo momento.
- Eliminar el uso de audífonos y/o música en el puesto de trabajo o de prestación del servicio.

7.2 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO O DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos o prestamos nuestro servicio tiene un impacto inmediato en la percepción la ciudadanía; un puesto de trabajo o de prestación del servicio sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla o servicio que se presta da la sensación de desorden, descuido y desorganización, no solo atribuible al servidor que ocupa el lugar, sino también al punto de servicio en general.

El puesto de trabajo o de prestación del servicio desde donde se atiende a la ciudadanía estará siempre bien presentado; para esto, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- El monitor del computador no debe interferir entre el ciudadano y quien le atiende. Es necesario ubicar el puesto de trabajo o de prestación del servicio de tal modo que logre visibilizar al usuario.

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 23 de 42

- El puesto de trabajo o de prestación del servicio debe estar ordenado y limpio, despejado y presentable a la vista.
- Evite personalizar con fotografías, afiches, letreros, imágenes, entre otros.
- Las carteras y demás elementos deben ser guardados fuera de la vista de la ciudadanía.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel de la impresora.
- Los documentos deben ser archivados de manera permanente.
- Todos los útiles como esferos, cosedora, entre otros necesarios para la atención de la ciudadanía deben estar en buen estado y deberán ser revisados antes de iniciar la jornada de prestación del servicio definida.

7.3 EN EL CANAL PRESENCIAL

En los puntos presenciales, la atención al ciudadano se realiza teniendo en cuenta el ciclo del servicio, el cual está constituido por diferentes puntos de contacto, conocidos como momentos de verdad entre los ciudadanos y los servidores públicos quienes desempeñan un rol con funciones o actividades, y responsabilidades u obligaciones específicas.

Para el Idartes es primordial que los ciudadanos desde el primer punto de contacto del servicio sean atendidos por servidores públicos que tengan siempre actitud de servicio, disposición a escuchar, que atiendan sus necesidades y peticiones, y que ofrezcan un trato digno en el punto de atención.

Se recomienda a los servidores públicos tener en cuenta las pautas de comportamiento definidas en el protocolo de servicio, relacionadas con presentación personal, de expresión verbal y corporal (no verbal) y mantenimiento del lugar de trabajo de la siguiente manera:

7.4. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DESDE LA PUERTA PRINCIPAL

Desde el principio hasta el final de la atención y en cada punto de servicio a la ciudadanía del Idartes, se le debe hacer sentir bien atendido al ciudadano. Para lograr este propósito se recomienda el siguiente comportamiento:

La primera persona que recibe a la ciudadanía cuando se acercan a cada punto de servicio, es el personal de seguridad, a quienes se les recomienda:

- Hacer contacto visual cuando el ciudadano se acerque.
- Saludar diciendo: "Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto Distrital de las Artes, ¿a dónde se dirige?"
- Registrar al ciudadano en la minuta de ingreso.

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 24 de 42

- Indicarle que, si tiene algún computador, tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. Recordar registrarlo a la entrada y a la salida.
- Orientar al ciudadano al punto o servicio solicitado.

Nota: en ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano. Se debe evitar mostrar el reloj, indicando que no se le puede atender.

7.5 SERVIDORES DE PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Dado que los servidores del punto de atención son quienes resolverán las inquietudes de la ciudadanía, deberán procurar por su satisfacción y de ser posible, resolver sus requerimientos en corto tiempo. Se debe tener en cuenta siempre:

- La actitud en el primer momento con la ciudadanía aporta una mejor imagen de servicio y brinda un valor agregado a la actividad que se desarrolla. Una actitud dispuesta y confiable.
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque al punto de atención.
- Saludar al ciudadano de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero: "Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto Distrital de las Artes, ¿en qué puedo servirle?"
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Permanecer siempre en el puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera del servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, se debe asegurar que algún compañero o compañera esté atento del ciudadano durante la ausencia.

En caso de que sea necesario retirarse del puesto de trabajo o de prestación del servicio para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud, se debe:

- Explicar por qué debe hacerlo y dar un tiempo estimado que tardará la consulta.
- Al regresar decir "gracias por esperar" y continuar con la atención.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de atención, indicar el punto o dependencia al que debe dirigirse.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explicar la razón de la demora e informar la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se entregará.
- Siempre que la ciudadanía requiere del servicio, se debe suspender lo que esté haciendo y brindarle prioridad.
- Hablar despacio, vocalizar adecuadamente, emitir un tono de voz agradable y natural, evitar una entonación plana que produzca aburrimiento.
- Nunca realizar acciones que puedan molestar al ciudadano, como llevarse alimentos a la boca o producir gestos de disconformidad.

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 25 de 42

- No referirse en términos muy formales o técnicos.
- Finalizar el contacto adecuadamente, retroalimentar al ciudadano(a) con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente, y preguntar: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradecer al ciudadano el haber dado la oportunidad de servirle.
- Recordar hacer el registro de la atención en el formato "Registro de atenciones Oficina de Atención a la ciudadanía" (2ES-GSC-F-01)

7.6 CICLO SERVICIO PRESENCIAL

Mantener el puesto de trabajo ordenado y limpio.

- En caso de tener uniforme asignado utilícelo de manera adecuada.
- El aspecto físico debe verse limpio y organizado.
- Portar el carné institucional siempre visible

Ingreso a la entidad

Es necesario preparar el ingreso a la entidad, garantizando que se encuentre adecuadamente señalizado, de tal forma que se identifique la puerta de ingreso, el ingreso prioritario en caso de existir, y el horario de atención del punto.

- Dar la bienvenida a la entidad.
 - Evitar la formación de filas en la parte exterior de las instalaciones, y direccionar al módulo de asignación de turno prioritario a las personas de los grupos poblacionales que establece la ley.
- Realizar filtro y depuración en la fila de asignación de turnos preguntando a las personas que están en la fila por el trámite, información u otro procedimiento administrativo que desea realizar, e informar claramente los requisitos, las competencias de las entidades distritales y nacionales, y -63- Protocolos de atención Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital direccionar a las personas al módulo de asignación de turnos regulares o al módulo de información.
- Estar actualizado con las novedades del servicio.

8. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

El enfoque de derechos humanos supone el reconocimiento de las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde a los Estados en los diferentes niveles de la intervención pública. Su implementación

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 26 de 42

implica prestar especial atención a la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social, así como a la interdependencia e integralidad de los derechos humanos, la participación desde el reconocimiento de las personas como protagonistas de las políticas públicas, no como simples receptoras de sus beneficios.

8.1 ENFOQUE POBLACIONAL DIFERENCIAL

RECOMENDACIONES:

- Si hay fila para la atención, debe hacerlos ingresar de manera inmediata.
- Ubicarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera para que lo ocupen.
- Si es del caso, avisar al coordinador o supervisor del punto de atención de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este manual, para que sea atendida de inmediato.

8.2. PERSONAS MAYORES

Según la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores — CIPDHPM, se definen los siguientes conceptos relevantes para la atención:

Envejecimiento: es el proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psicosociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio.

Persona mayor: aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor según la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez 2010-2025.

Vejez: último de los momentos del ciclo de la vida que comienza alrededor de los 60 años y termina con la muerte: originalmente, este parámetro fue dado por los organismos internacionales, asociado con el grado de

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 27 de 42

desarrollo del país: sin embargo, "la edad Cronológica, no es un indicador exacto de los cambios que acompañan el envejecimiento"

Discriminación por edad en la vejez: cualquier distinción, exclusión o restricción basada en la edad que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada.

Recomendaciones para la atención:

- Llamar a las personas mayores por su nombre.
- Escucharlos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos.
- Guiarlos a las áreas designadas para su atención.
- Dirigirse a ellos con un lenguaje respetuoso, evitar el uso de diminutivos de "abuelitos".
- Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, debe cerciorarse de que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.

8.3 MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO O CON NIÑOS EN BRAZOS

- Brindar una atención rápida y oportuna.
- Priorizar su atención.

8.4 ATENCIÓN A UN CIUDADANO CON DISCAPACIDAD

Conceptos relevantes para la atención:

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 28 de 42

Discapacidad: *"La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás"*. Convención de la ONU, 2006.

De acuerdo con el boletín poblacional de diciembre de 2019, en Colombia había en total 1.298.738 personas con discapacidad identificada y localizada según el registro oficial del Ministerio de Salud y Protección Social (RLCPD). Esta cifra equivale al 2,3% de la población total nacional. De acuerdo con las cifras reportadas por el Observatorio Poblacional Diferencial y de Familias, de la Secretaría Distrital de Planeación con base en los resultados del Censo 2018, en Bogotá existen 458.088 personas con discapacidad en 176.150 hogares, lo que representa el 6,41% del total de la población en la capital del país.

Recomendaciones generales:

1. Siempre se debe usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
2. Conocer los diferentes tipos o categorías de discapacidad para atender de manera particular según las necesidades de cada persona, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1618 de 201a, Decreto 1350 de 2018 y Resolución III de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.
3. Preguntarte a la persona si requiere ayuda para desplazarse por el lugar y en caso de que la respuesta sea afirmativa, se debe brindar la ayuda necesaria.
4. En caso de requerir un trámite adicional en canal virtual y si la persona lo requiere, se debe realizar el acompañamiento necesario.
5. Si la persona con discapacidad asiste acompañada del cuidador o cuidadora, familiar o acompañante, brinde también retroalimentación a esta persona, siempre teniendo en cuenta que la o el usuario se sienta incluida en la atención, con un trato digno y respetuoso.
6. Evitar el proteccionismo excesivo, las personas con discapacidad no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas pueden indicar.

8.4.1 DISCAPACIDAD VISUAL

Recomendaciones para su atención:

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 29 de 42

- Hablar y prestar atención a la persona que está orientando, a pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si quien le atiende mira en otra dirección mientras habla.
- Realizar asignación de turno prioritario e informar que le van a llamar por el número de turno asignado a viva voz cuando llegue el momento de la atención.
- Preguntar a la persona si desea ser guiada hasta la sala de espera o el módulo de atención, o si solamente desea recibir indicaciones de ubicación.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de este, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.

Al atender a un ciudadano con discapacidad sensorial debe tener en cuenta:

- Evitar el uso de etiquetas como lisiados, minusválidos, entre otras.
- Llamar al ciudadano por su nombre.
- Permitir que los ciudadanos con discapacidad hablen por sí solos.
- Evitar dirigir la palabra al tutor, acompañante o intérprete del ciudadano con discapacidad.
- Priorizar su servicio y brindarles la asistencia que demanda su estado de salud.

El Instituto Distrital de las Artes—Idartes, pensando en beneficiar a la población sorda, se vinculó a una de las iniciativas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones MINTIC conocida como el centro de relevo en el que:

- Las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país.
- Solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en las diferentes instituciones o entidades del país.
- Acceder al conocimiento y uso de las TIC, siendo no solo consumidores sino productores de información.
- Nuestros intérpretes refuerzan sus conocimientos en Lengua de Señas Colombiana constantemente a través de nuestros cursos de formación.

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 30 de 42

Con esta herramienta, el Idartes busca atender a esta población de manera más incluyente y este servicio se presta en todas las oficinas de servicio al ciudadano de la Entidad.

8.4.2 DISCAPACIDAD FÍSICA

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 11 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.

Recomendaciones para su atención:

- Ubicarse frente a la persona usuaria de silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- Preguntarle a la persona usuaria de silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento. En caso de que la respuesta sea afirmativa, consultarle cómo debe brindar dicho apoyo.
- Facilitar que las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlos siempre a su alcance y evitar cambiarlos de lugar.
- Caminar despacio y al ritmo de las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas.

8.4.3 DISCAPACIDAD INTELECTUAL

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje.

Recomendaciones para su atención:

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 31 de 42

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Evitar el lenguaje técnico y complejo, adoptar una manera de hablar natural y sencilla.
- Consignar por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anotar la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.
- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos con discapacidad

8.4.4 DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL (MENTAL)

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

Recomendaciones para su atención

- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Permitir espacios de silencio, disponer de más de una sesión para abordar la atención de ser necesario.
- Evitar reproducir estereotipos sobre las personas con discapacidad psicosocial o mental como asumir que es una persona que puede agredir o hacer daño.
- Si la persona acude sola, es porque se trata de una persona funcional que puede recibir la atención de manera autónoma.

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 32 de 42

8.5 PERSONAS DE TALLA BAJA

- Adaptar el módulo de atención y quitar los obstáculos, de forma que quede a la altura adecuada para facilitar la comunicación y el contacto visual.
- Caminar más lento cuando acompañe a una persona de talla baja.
- Nunca acariciarle la cabeza.

8.6. INFANTES Y/O ADOLESCENTES

- Brindar atención pertinente y de calidad.
- No rechazarles o descalificarles por su expresión, raza, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra condición.

9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

El enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y discapacidad. La ley 1448 de 2011 se creó como respuesta a las vivencias de múltiples sectores de la población inmersos en la problemática social del conflicto armado, cuyo impacto ha sido en el ámbito nacional y en diferentes escalas.

9.1 SECTORES LGBTIQ+

Enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género

El enfoque diferencial en la categoría de análisis por orientación sexual e identidad de género, parte de reconocer la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. En este sentido, permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos debido a sus orientaciones sexuales e identidades.

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 33 de 42

Sexo: es una categoría construida culturalmente, que desde el siglo XVIII se entiende en la cultura occidental (Europa y EE. UU principalmente) a partir de nociones biológicas que dividen a los seres humanos en mujer y hombre.

Hombre: es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene caracteres sexuales primarios (genotipo) y secundarios (fenotipo) predominantemente masculinos y de manera consecuente con esta clasificación se le asigna un sexo, un rol y un estatus.

Mujer: es una persona que tiene caracteres sexuales primarios y secundarios predominantemente femeninos y en virtud de esa clasificación se le asigna un sexo, un rol y un estatus.

Intersexual: es aquella que presenta caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos.

Identidad de género: la identidad de género se refiere a la vivencia interna e individual del género, tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento.

La identidad de género puede ser femenina, masculina, transgénero u otras, y puede corresponder o no con el sexo asignado al momento de nacer.

Orientación sexual: dirección del deseo erótico y del afectivo entre las personas, en función de su sexo o género. La orientación sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género.

Homosexual: designa a las personas cuyos deseos afectivo y erótico se dirigen hacia o se materializan con personas de su mismo sexo-género (por ejemplo, hombre que dirige su deseo erótico hacia otro hombre, mujer que dirige su deseo erótico-afectivo hacia otra mujer).

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 34 de 42

Lesbiana: categoría política con la que se identifican las mujeres homosexuales.

Gay: categoría política con la que se identifican los hombres homosexuales.

Heterosexual: designa a las personas cuyo deseo afectivo y erótico se dirige hacia o materializa con personas de sexo-género distinto al que se asume como propio.

Bisexual: designa a las personas cuyos deseos afectivo y erótico se dirigen hacia o se materializan tanto con personas de su mismo sexo-género como con personas de sexo-género distinto al que se asume como propio.

El sector LGBTIQ (lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales y queers) agrupa a las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexualidad o que experimentan identidades de género diferentes. Para su atención, se debe tener en cuenta:

- Preguntar el nombre de la persona que solicita la atención y usar ese nombre y no el de su cédula durante el servicio.
- En la atención presencial y telefónica, no guiarse por el timbre de voz.
- Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades son consideradas libre desarrollo de la personalidad y no tienen impedimento legal, por lo cual, los servidores no deben manifestar ningún gesto o expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.
- El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.
- Si la persona solicita un servicio en particular, evite presumir y usar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que la persona lo solicite así.
- Referirse a las personas trans de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.
- El aspecto físico de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos. Es importante no evidenciar con la actitud la atención, el juicio que se haga sobre el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos.

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 35 de 42

- Eliminar todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas trans.

9.2 ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO

Conceptos relevantes para la atención a la ciudadanía

Enfoque de Género: permite analizar cómo el sistema sexo-género se ha traducido en impactos diferenciales entre ambos sexos, mediante roles y conductas que dan lugar a la asignación desigual de los recursos, las oportunidades y el poder, tanto en el ámbito de lo público como de lo privado. (CONPES D.C. 14, 2020 p. 36)

Este enfoque permite comprender las relaciones de poder y desigualdad que existen entre mujeres y hombres, que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos y afianzan las brechas de desigualdad impidiendo el goce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, el acceso al control de bienes y recursos y a la participación para la toma de decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria. (Acuerdo 761, 2020).

Lenguaje incluyente: expresiones lingüísticas que incluyen tanto al género femenino como el masculino, la diversidad de género, lo que contribuye a la igualdad y a la visibilización de la mujer.

Sexismo: se refiere a todas aquellas prácticas y actitudes que promueven el trato diferenciado de las personas en razón de su sexo biológico, del cual se asumen características y comportamientos que se espera de las mujeres y los hombres. Las prácticas sexistas afectan principalmente a las mujeres dada la vigencia de creencias culturales que las consideran inferiores o desiguales a los hombres por naturaleza. (INMUJERES, 2021).

9.3 ATENCIÓN A MUJERES:

- Desarrollar acciones que incorporen el lenguaje incluyente en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía.

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 36 de 42

- Es importante el uso de expresiones lingüísticas que contribuyan a la igualdad y visibilización de las mujeres, en particular, cuando se hace uso de palabras como servidores públicos, ciudadanos y a partir de cualquier otro sustantivo en masculino que se considere incluye a hombres y mujeres de forma igualitaria.
- Durante la atención, no reforzar imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.
- Durante la atención, no reforzar comportamientos, prácticas y actitudes machistas.
- Reconocer a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.

9.4 RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DIFERENCIAL ÉTNICA:

El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, raizal, Rrom, palenqueros y afrodescendientes. Para su atención, se debe tener en cuenta:

- Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos pertenecientes a grupos étnicos.
- No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que para el caso de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano, en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 37 de 42

- Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.
- El Decreto 1166 de 2016 establece que las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Para tal fin, las autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete. Una alternativa de comunicación es pedirle que explique con señas y dar respuesta de la misma forma.

RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO:

Víctima de conflicto armado Para los efectos de la Ley 1448 de 2011 - Ley de víctimas y restitución de tierras, se consideran víctimas a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

Los hechos victimizantes reconocidos son: desplazamiento forzado, delitos en contra de la libertad o integridad sexual, amenazas, despojo o abandono de tierras, desaparición forzada, secuestro, tortura, víctimas de minas antipersonales, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados, homicidio, reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas.

Dentro del marco de la justicia ordinaria, se entiende como víctima a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. En el Distrito Capital la atención especializada para las personas declarantes o víctimas de hechos en el marco del conflicto armado, se desarrolla de manera integral en los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local liderados por la oficina de la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 38 de 42

Tal como se señaló anteriormente, se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor 20, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Se deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas para su atención.

- Consultar a la persona si desea ser atendida en el módulo que ha dispuesto la administración distrital para tal fin, el cual cuenta con la infraestructura y condiciones de privacidad y seguridad requeridas
- Tener siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los pueden llevar a tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o exigir que se respeten y garanticen sus derechos, y a recibir un trato digno.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio • Reconocer a la persona que tiene en frente como sujeto de derechos, a quien le está sirviendo como puente para facilitar el acceso a los mismos.
- Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención. No asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Cualquier tipo de atención a la población víctima, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asumir una postura de humanidad al momento de hablar con la persona.
- Durante el proceso de atención, usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos.
- Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- No interferir ni generar suposiciones sobre situaciones descritas por la persona víctima, parafrasear y confirmar con la persona lo que ella expresó.
- Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas. • Garantizar a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas del conflicto armado.
- Asumir una postura corporal sin tensión, que le transmita a la persona víctima seguridad, tranquilidad y confianza. Siempre que se realice una atención a una persona víctima, debe generarse en un ambiente adecuado que genere cercanía entre la institucionalidad y la persona.

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 39 de 42

- No tomar de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte de la ciudadanía, se debe tener en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tomar de manera personal su inconformismo.
- Recordar siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que se deben cuidar los comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Escuchar de forma respetuosa lo que la persona expresa y lo que le produce la situación en que se encuentra y ser empático. • Consultar y actualizar conocimientos acerca del marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.

RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CAMPESINAS:

El campesinado constituye un grupo poblacional con una identidad cultural diferenciada y sujeto de derechos integrales y de especial protección constitucional, así como objeto de política pública, requiere ser identificado y caracterizado en su situación social, económica y demográfica. Campesino o campesina: sujeto intercultural, que se identifica como tal; involucrado vitalmente en el trabajo directo con la tierra y la naturaleza, inmerso en formas de organización social basadas en el trabajo familiar y comunitario no remunerado o en la venta de su fuerza de trabajo. Las comunidades campesinas se distinguen de otros grupos sociales por las tradiciones y costumbres compartidas (Proyecto de Acto Legislativo No. 006 de 2016). Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para la atención de las personas que integran las comunidades campesinas:

- No es lo mismo ser una persona campesina que una persona rural. Todas las personas campesinas son rurales, pero no todas las personas rurales son campesinas. Entendiendo que quienes habitan en la ruralidad no necesariamente están ligadas a factores culturales, sociales, económicos de orden campesino, es decir ligados a la producción de la tierra.
- Las localidades de Sumapaz (totalmente rural), Usme, Ciudad Bolívar, Chapinero, Santafé, Suba y Usaquén cuentan con ruralidad, lo que equivale al 75% del territorio del Distrito Capital, aproximadamente 60 veredas.

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 40 de 42

- Es posible que la persona campesina o rural salude de mano, por lo que es importante corresponder asertivamente, explicándole que por las actuales condiciones de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 no es posible este tipo de saludo.
- Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, considerando que su vestimenta es funcional según la ubicación geográfica y el clima

9.4 ATENCIÓN EN EL CANAL TELEFÓNICO

Todos los servidores, funcionarios y/o contratistas del Instituto Distrital de las Artes – Idartes, sin importar la unidad de gestión en que la que laboren o presten sus servicios, deberán atender el teléfono de manera rápida, amable y con disposición de servicio.

Lo más importante es el saludo, donde se le da la bienvenida a la ciudadanía. El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio.

9.4.1 INTENSIDAD DE LA VOZ

- Manejar una entonación adecuada al interactuar con la ciudadanía, pues un tono muy bajo puede hacer que el receptor no escuche. Pronunciar de manera clara, evitar emitir sonidos como carraspear o chasquear, son incómodos; para evitar esto se sugiere usar la tecla mute del teléfono. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- Recordar que el vocabulario debe ser claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje. Usar frases al momento de contestar como “*por favor*” “*si señor*” o “*si señora*”
- Prestar total atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente los datos. Es recomendable tratar a la persona por su nombre, por lo menos una vez durante la llamada.
- No se deben colgar las llamadas que ingresan a la Entidad o dejar de contestar, pues estas acciones generan una imagen negativa del servicio que presta la Entidad.
- Al finalizar la llamada, despedirse de la persona de manera cordial, preguntar si puede ayudarle en algo más.

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 41 de 42

- Retroalimentar al ciudadano con la solución dada. Si queda alguna tarea pendiente, retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, e indicarle, si es necesario, que se comunique de nuevo y la manera en que debe hacerlo.
- Preguntar: "¿Hay algo más en que pueda servirle?" (En caso de que se haya solucionado su primer requerimiento).
- Agradecer al ciudadano por haber recurrido al Idartes.
- Permitir al ciudadano colgar primero.
- Dejar por escrito las tareas pendientes.
- Hacer seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.
- Se recomienda realizar el registro de la llamada según el formato indicado.

9.4.2 ¿CÓMO HACERLO?

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: "*Buen día ¿En qué puedo servirle?*"
- Hacer la adecuada presentación del nombre de la persona que está realizando la atención.

El servidor público después de iniciar el contacto con la ciudadanía pasa a descubrir que es lo que realmente requiere, qué información necesita y por qué se motivó a acudir al Idartes. Para ello es necesario:

- Escuchar atentamente
- No discutir con el ciudadano
- Interpretar sus objeciones
- Realizar preguntas que nos ayuden a establecer la necesidad del ciudadano.

En caso de requerirse que el ciudadano o ciudadana espere:

- Explicarle por qué debe pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de hacerlo esperar.
- Esperar a que el ciudadano responda si desea esperar.
- Al volver a tomar la llamada decir: "*Muchas gracias por esperar*".

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 17/08/2022
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 3
		Página: 42 de 42

Nota 1: si la espera es de 1 a 3 minutos, se debe dar la opción al ciudadano de esperar en la línea o que el funcionario o contratista le realice una llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor pedir al ciudadano su número telefónico e informarle que se le llamará para darle la información requerida.

Nota 2: cuando el ciudadano haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retomar la llamada cada cierto tiempo prudencial y explicarle cómo va su gestión.

Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:

- Explicarle por qué se debe transferir la llamada.
- Preguntarle al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Decirle a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto. *Nota:* asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.